



**Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Aplikasi
Digitalent Terhadap Program Pelatihan Bersertifikasi Dengan
Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance
Performance Analysis (IPA)***

SKRIPSI

CYNDIKA

2021210035

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG
2025**

**Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Aplikasi
Digitalent Terhadap Program Pelatihan Bersertifikasi Dengan
Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance
Performance Analysis (IPA)***



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1
Pada Program Studi Sistem Informasi**

**CYNDIKA
2021210035**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI DIGITALENT TERHADAP PROGRAM PELATIHAN
BERSERTIFIKASI DENGAN METODE *END USER COMPUTING
SATISFACTION* (EUCS) dan *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(IPA)**

Oleh :

Cyndika
2021.21.0035

Palembang, 25 Februari 2025

Pembimbing I



Imelda Saluza, S.Si., M.Sc.
NIK: 2015.01.0130

Pembimbing II



Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer & Sains
FAKULTAS ILMU KOM & SAINS

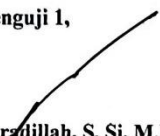
H. Akudi Heriansyah, ST., M.Eng. Ph.D.
NIK: 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Selasa tanggal 11 bulan februari tahun 2025 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer & Sains Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 25 Februari 2025

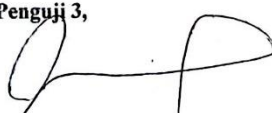
Penguji 1,


Faradillah, S. Si, M.Kom
NIK: 2013.01.0018

Penguji 2,


Hendra Di Kesuma, S. Kom., M.Cs.
NIK: 2017.01.0231

Penguji 3,


Imelda Saluza, S. Si, M.Sc.
NIK: 2015.01.0130

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi


Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.02.0016



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Cyndika

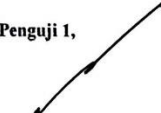
NPM : 2021210035

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Mahasisw Dalam Menggunakan Aplikasi Digitalent Terhadap Program Pelatihan Bersertifikasi Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

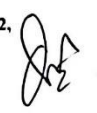
Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 25 Februari 2025

Penguji 1,


Faradillah, S. Si, M.Kom
NIK: 2013.01.0018

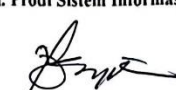
Penguji 2,


Hendra Di Kesuma, S. Kom., M.Cs.
NIK: 2017.01.0231

Penguji 3,


Imelda Saluza, S. Si., M.Sc.
NIK: 2015.01.0130

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi


Dhaprayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.02.0016

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi informasi di era globalisasi telah mendorong terciptanya berbagai sistem informasi, terutama dalam bidang pendidikan. Salah satunya yakni aplikasi Digitalent yang menjadi salah satu sistem informasi berbasis Android yang berfungsi dalam penyediaan informasi terkait program pelatihan bersertifikasi guna meningkatkan ketrampilan dan daya saing sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya penelitian ini, berfokus pada menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi Digitalent menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu dimensi *content* (konten), *accuracy* (akurasi), format, ketepatan waktu, dan kemudahan pengguna. Metode IPA digunakan untuk membandingkan antara harapan pengguna dengan kinerja aplikasi melalui analisis yang berbentuk diagram. Dan hasil akhir dari perhitungan tingkat harapan dan kenyataan, akan divisualisasikan ke dalam bentuk diagram kartesius. Diagram kartesius tersebut dibagi menjadi 4 bagian / kuadran, yakni kuaran I prioritas utama, kuadran II pertahankan kinerja, kuadran III prioritas rendah, dan kuadran IV berlebihan.

Kata kunci : Kepuasan Pengguna, Aplikasi Digitalent, Metode EUCS, Metode IPA, Teknologi Informasi, Pendidikan, Pelatihan Bersertifikasi

ABSTRACT

The rapid development of information technology in the era of globalization has encouraged the creation of various information systems, especially in the field of education. One of them is the Digitalent application which is an Android-based information system that functions in providing information related to certified training programs to improve the skills and competitiveness of human resources in the field of information and communication technology. With this research, it focuses on analyzing the level of student satisfaction with using the Digitalent application using the End User Computing Satisfaction (EUCS) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The EUCS method is used to measure the level of satisfaction based on five main dimensions, namely the dimensions of content, accuracy, format, timeliness and ease of use. The IPA method is used to compare user expectations with application performance through analysis in the form of diagrams. And the final result of calculating the level of expectations and reality will be visualized in the form of a Cartesian diagram. The Cartesian diagram is divided into 4 parts/quadrants, namely quadrant I, top priority, quadrant II, maintain performance, quadrant III, low priority, and quadrant IV, excessive.

Keywords : *User Satisfaction, Digitalent Application, EUCS Method, Natural Science Method, Information Technology, Education, Certified Training*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur selalu dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan dan kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang mengangkat topik *user satisfaction* dengan judul **“Analisis Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Aplikasi Digitalent Terhadap Program Pelatihan Bersertifikasi Dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*”** dimana merupakan salah satu syarat menempuh gelar S1 pada program studi Sistem Informasi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan baik mengenai isi maupun cara penulisan serta sistematika yang tepat. Maka dari itu, peneliti berharap akan adanya tanggapan, baik saran ataupun kritik yang dapat membantu peneliti sebagai pembelajaran untuk penelitian selanjutnya. Dalam penyusunan penelitian skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan dari beberapa pihak sehingga skripsi ini terselesaikan dengan tepat waktu. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE. MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains Universitas Indo Global Mandiri Palembang
3. Ibu Dhamayanti, S. Kom., M.T.I selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri
4. Ibu Imelda Saluza, S.Si., M.Sc. selaku pembimbing I
5. Ibu Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I selaku pembimbing II
6. Segenap dosen dan staff pengajar Universitas Indo Global Mandiri yang telah membimbing dan mengajar semasa

perkuliahan

7. Orang tua dan seluruh anggota keluarga yang telah setia mendoakan dan memberikan dukungan yang sangat tulus
8. Seluruh teman – teman seperjuangan selama masa perkuliahan berlangsung hingga tahap skripsi sekarang
9. Teruntuk sahabat, Q Angel, Princess Nona, dan Petrinak yang selalu setia memberikan semangat dan menawarkan bantuan yang tulus
10. Teruntuk my partner in crime and life, S.A yang selalu annoying (menciptakan kerusuhan) selama penyusunan skripsi ini dan terkadang menyalurkan kebahagiaan dengan penuh cinta
11. Serta pihak – pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, telah banyak membantu dan berkontribusi penuh sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

Peneliti,

Cyndika

NPM. 2021210035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR REVISI	v
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat	5
1.3.1 Tujuan dari penelitian.....	5
1.3.2 Manfaat penelitian.....	5
1.4 Ruang Lingkup.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8

LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Teori Umum.....	8
2.1.1 Analisis.....	8
2.1.2 Kepuasan Mahasiswa	9
2.1.3 Aplikasi	10
2.1.4 Digitalent.....	10
2.1.5 Program.....	11
2.1.6 Pelatihan.....	11
2.1.7 Bersertifikasi	12
2.2 Teori Khusus	12
2.2.1 End User Computing Satisfaction (EUCS).....	12
2.2.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	14
2.2.3 SPSS (Statistical Product and Service Solutions)	17
2.2.4 Uji Validitas	17
2.2.5 Uji Reliabilitas	17
2.2.6 Skala Pengukuran.....	18
2.3 Metode Pengumpulan Data	18
2.3.1 Kuesioner / Survei.....	19
2.3.2 Observasi.....	19
2.3.3 Studi Pustaka.....	19
2.4 Populasi dan Sampel	20
2.4.1 Populasi.....	20
2.4.2 Sampel.....	20
2.5 Penelitian Terdahulu	20
BAB III.....	25

METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Tahapan Penelitian	25
3.2 Deskripsi Penelitian	26
3.2.1 Perumusan Masalah	26
3.2.2 Tujuan Penelitian	26
3.2.3 Studi Pustaka.....	27
3.2.4 Penentuan Metode	27
3.2.5 Pembuatan Instrumen.....	27
3.2.6 Uji Instrumen	28
3.2.7 Pengumpulan Data	28
3.2.8 Pengolahan Data dan Analisis Data	28
3.2.9 Hasil dan Pembahasan.....	28
3.2.10 Kesimpulan dan Saran.....	28
3.3 Rancangan Penelitian	29
3.3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3.3 Variabel dan Indikator Penelitian.....	29
3.4 Kerangka Berpikir atau Model Konseptual Penelitian.....	32
3.5 Populasi dan Sampel	33
3.6 Teknik Pengumpulan Sampel	34
3.7 Metode Analisis untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Digitalent.....	34
3.8 Metode Pengumpulan Data	35
3.9 Analisis Data	35
3.10 Gambaran Umum Perusahaan.....	36

3.10.1 Sejarah Singkat Perusahaan	36
3.10.2 Visi Misi Perusahaan	38
3.10.3 Struktur Organisasi	38
3.11 Uji Coba Instrumen	40
3.12 Uji Validitas	47
3.13 Uji Reliabilitas	50
3.14 Kesimpulan Uji Instrumen	51
BAB IV	53
HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Pengelolaan Data.....	53
4.2 Profil Responden.....	54
4.3 Hasil dan Analisis Penilaian Responden.....	60
4.3.1 Tingkat Efektivitas Variabel <i>Content</i> Dalam Segi Harapan dan Kenyataan Terhadap Penggunaan Aplikasi Digitalent	62
4.3.2 Tingkat Efektivitas Variabel <i>Accuracy</i> Dalam Segi Harapan dan Kenyataan Terhadap Penggunaan Aplikasi Digitalent	65
4.3.3 Tingkat Efektivitas Variabel Format Dalam Segi Harapan dan Kenyataan Terhadap Penggunaan Aplikasi Digitalent	68
4.3.4 Tingkat Efektivitas Variabel <i>Timeliness</i> Dalam Segi Harapan dan Kenyataan Terhadap Penggunaan Aplikasi Digitalent	71
4.3.5 Tingkat Efektivitas Variabel <i>Ease of Use</i> Dalam Segi Harapan dan Kenyataan Terhadap Penggunaan Aplikasi Digitalent	74
4.4 Uji Kualitas Data.....	77
4.4.1 Uji Validitas	77
4.4.2 Uji Reliabilitas	80
4.5 Perhitungan nNilai Harapan Pengguna dalam Penggunaan Aplikasi Digitalent	

.....	82
4.6 Perhitungan Nilai Kenyataan Pengguna dalam Penggunaan Aplikasi Digitalent	
.....	83
4.7 Hasil Pengukuran Kesenjangan (GAP).....	84
4.8 Hasil Akhir Tingkat Kesesuaian	87
4.9 Hasil Analisis Kuadran Dalam <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	88
BAB V.....	93
PENUTUP.....	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi Metode End User Computing Satisfaction (EUCS).....	13
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius	16
Gambar 2. 3 Proses Pengelolaan Data dengan SPSS	17
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Kerangka Berpikir atau Model Konseptual	33
Gambar 3. 3 Logo Kominfo	37
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika	39
Gambar 3. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Gambar 3. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	41
Gambar 3. 7 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan	42
Gambar 3. 8 R-Tabel Signifikan.....	48
Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi.....	54
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan	57
Gambar 4. 5 Jumlah Responden Berdasarkan Akademi Yang Diikuti	58
Gambar 4. 6 Jumlah Responden Berdasarkan Tahun Mengikuti Pelatihan	59
Gambar 4. 7 Grafik Hasil Jawaban Responden Variabel Content	62
Gambar 4. 8 Grafik Total Masing - masing Kategori Variabel Content	63
Gambar 4. 9 Grafik Hasil Jawaban Responden Variabel Accuracy	65
Gambar 4. 10 Grafik Total Masing - masing Kategori Variabel Accuracy	66
Gambar 4. 11 Grafik Hasil Jawaban Responden Variabel Format.....	68
Gambar 4. 12 Grafik Total Masing - masing Kategori Variabel Format	69
Gambar 4. 13 Grafik Hasil Jawaban Responden Variabel Timeliness.....	71
Gambar 4. 14 Grafik Total Masing - masing Kategori Variabel Timeliness	72
Gambar 4. 15 Grafik Hasil Jawaban Responden Variabel Ease of Use	74
Gambar 4. 16 Grafik Total Masing - masing Kategori Variabel Ease of Use.....	75
Gambar 4. 17 Diagram Kartesius IPA.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert	18
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Pernyataan Variabel Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)	31
Tabel 3. 2 Skala Likert	35
Tabel 3. 3 Hasil Data Variabel Content.....	43
Tabel 3. 4 Hasil Data Variabel Accuracy	44
Tabel 3. 5 Hasil Data Variabel Format.....	45
Tabel 3. 6 Hasil Data Variabel Timeliness.....	46
Tabel 3. 7 Hasil Data Variabel Ease of Use	47
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4. 1 Distribusi Kuesioner.....	53
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Asal Perguruan Tinggi	54
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 5 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan	57
Tabel 4. 6 Distribusi Responden Berdasarkan Akademi Yang Diikuti.....	57
Tabel 4. 7 Distribusi Responden Berdasarkan Tahun Mengikuti Pelatihan.....	59
Tabel 4. 8 Data Hasil Kuesioner	60
Tabel 4. 9 Rata - rata Variabel Content.....	64
Tabel 4. 10 Rata - rata Variabel Accuracy	67
Tabel 4. 11 Rata - rata Variabel Format.....	70
Tabel 4. 12 Rata - rata Variabel Timeliness	73
Tabel 4. 13 Rata - rata Variabel Ease of Use	76
Tabel 4. 14 Hasil Validitas Harapan.....	78
Tabel 4. 15 Hasil Validitas Kenyataan	79
Tabel 4. 16 Hasil Reliabilitas Cronbach's Alpha.....	81
Tabel 4. 17 Nilai Harapan	82
Tabel 4. 18 Hasil Kenyataan	84

Tabel 4. 19 Hasil GAP	85
Tabel 4. 20 Hasil Tingkat Kesesuaian.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Output Validitas Variabel Content	100
Lampiran 2 Output Validitas Variabel Accuracy	100
Lampiran 3 Output Validitas Variabel Format.....	101
Lampiran 4 Output Validitas Variabel Timeliness.....	101
Lampiran 5 Output Reliabilitas Variabel Content.....	102
Lampiran 6 Output Validitas Variabel Ease of Use	102
Lampiran 7 Output Reliabilitas Variabel Format.....	103
Lampiran 8 Output Reliabilitas Variabel Accuracy	103
Lampiran 9 Output Reliabilitas Variabel Ease of Use	104
Lampiran 10 Output Reliabilitas Variabel Timeliness.....	104
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup	105
Lampiran 12 Jadwal Kegiatan.....	106
Lampiran 13 Kartu Bimbingan.....	107
Lampiran 14 Surat Permohonan Survey	108
Lampiran 15 Surat Balasan Survey Penelitian	109
Lampiran 16 Surat Tidak Plagiat	109